

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO - CADM

**PRÁTICAS TRABALHISTAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL
DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA COOPERATIVA SOB A ÓTICA DE SEUS
COLABORADORES INTERNOS**

JOSÉ SERGIO ALVES CARNEIRO

João Pessoa-PB

Outubro/2018

JOSE SERGIO ALVES CARNEIRO

**PRÁTICAS TRABALHISTAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL
DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA COOPERATIVA SOB A ÓTICA DE SEUS
COLABORADORES INTERNOS**

Projeto de pesquisa do Trabalho de Conclusão de Curso I apresentado como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Administração, pelo Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba / UFPB.

Professora Orientadora: Mestra Andréa de Fátima de Oliveira Rêgo.

João Pessoa-PB

Outubro/2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C289p Carneiro, Jose Sergio Alves.

Práticas Trabalhistas de Responsabilidade Social Empresarial de uma Instituição Financeira Cooperativa sob a ótica dos seus colaboradores internos / Jose Sergio Alves Carneiro. – João Pessoa, 2018.

31f.: il.

Orientador(a): Prof^a Msc. Andréa de Fátima Rego. Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – UFPB/CCSA.

1. Responsabilidade Social Empresarial 2. Colaboradores Internos. 3. Instituto Ethos. I. Título.

UFPB/CCSA

FOLHA DE APROVAÇÃO

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão de Curso do Bacharelado em Administração

Aluno: JOSE SERGIO ALVES CARNEIRO

Trabalho: Práticas Trabalhistas de Responsabilidade Social Empresarial de uma Instituição Financeira Cooperativa sob a ótica dos seus Colaboradores Internos

Área da pesquisa: Responsabilidade Social Empresarial

Data da aprovação: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Profª. Msc. Andréa de Fátima de Oliveira Rêgo

Prof. Examinador

Prof. Examinador

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
1.1 Problema de pesquisa	9
1.1 Objetivos.....	9
1.1.2 Objetivo geral.....	9
1.2.2 Objetivos específicos.....	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1 Responsabilidade Social Empresarial	10
2.1.2 Partes Interessadas.....	11
2.2.2 Indicadores da Dimensão Social do Instituto Ethos.....	12
2.2 Comportamento do Consumidor.....	13
2.2.1 Comportamento do Consumidor Interno/Empregado	14
2.2.2 Percepção do Consumidor/Colaborador Interno	15
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	16
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS	17
4.1 Análise Geral	18
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS	25
APÊNDICE	28

RESUMO

Este artigo analisa a percepção dos colaboradores internos de uma instituição financeira cooperativa sob Responsabilidade Social Empresarial com base nos indicadores da dimensão social do Instituto Ethos voltados para as práticas trabalhistas. A análise foi feita na agência sede de uma Instituição Financeira Cooperativa na cidade de João Pessoa. A abordagem foi de uma pesquisa quantitativa de caráter descritivo. Numa população de 73 pessoas, a amostra correspondente foi de 40 empregados. Os resultados indicam que os colaboradores acreditam na importância das práticas de relação com os empregados; remuneração e benefícios; compromisso com o desenvolvimento profissional; comportamento frente às demissões e empregabilidade; condições de trabalho, qualidade de vida e jornada de trabalho na organização, inclusive avaliou as medidas internamente como boas. A percepção, de um modo geral, é positiva com destaque para condições de trabalho, qualidade e jornada de trabalho. Os pontos que chamam atenção pelo grau de desconhecimento foram a ouvidoria para condições de trabalho e as políticas adotadas de remuneração.

Palavras-Chave: Responsabilidade Social Empresarial; Colaboradores internos; Instituto Ethos.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Indicadores do tema práticas trabalhistas da dimensão social do Instituto Ethos..	12
Quadro 2: Definição de responsabilidade social empresarial	18
Quadro 3: Relação com Empregados (efetivos)	19
Quadro 4: Remuneração e Benefícios.....	19
Quadro 5: Compromisso com o Desenvolvimento Profissional	20
Quadro 6: Comportamento frente a Demissões e Empregabilidade.....	21
Quadro 7: Condições de Trabalho, Qualidade de Vida e Jornada de Trabalho	21
Quadro 8: Avaliação das Práticas Trabalhistas	22

LISTA DE SIGLAS

OSCIP – Organização da Sociedade Civil de Interesse Público

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos a Responsabilidade Social Empresarial se tornou um tema pertinente globalmente, discutido, debatido, seja em aspecto legal, ético, social ou ambiental. Isso se deve em parte, por causa das deficiências do Poder Público no cumprimento do seu papel, principalmente, quanto às práticas de cuidados sociais, econômicos e ambientais, evidenciando para sociedade que a contribuição empresarial é uma forma de ajudar a reduzir essas lacunas do governo, assim como o apoio do Terceiro Setor.

Segundo Carrol (1979 apud BITTENCOURT; CARRIERI, 2004), a responsabilidade social das corporações é tida como um conjunto de obrigações para com a sociedade e que estão incorporadas em quatro categorias: econômica, legal, ética e discricionária. Estas estão associadas respectivamente aos valores de produção de bens e serviços que a sociedade deseja, ao respeito às leis e padrões éticos, e ao fortalecimento de trabalhos voluntários.

Historicamente, encontramos correntes teóricas tratando a RSE (Responsabilidade Social Empresarial) com finalidades de interesses distintas. Existem os autores que evidenciam a maximização dos lucros, suscitam a relevância da geração de riquezas para os acionistas como o comportamento social responsável, pois a incumbência das empresas para com a sociedade esta na geração de emprego e renda. Há a concepção do relacionamento com as partes interessadas (cliente, fornecedores, concorrentes, empregados, comunidade e acionistas) conhecidas como *stakeholders* e nas estratégias empresariais. Dentro desta visão, identifica-se a ênfase das empresas com o público externo (ações sociais), em menor intensidade o interno (trabalhadores). De acordo com Gomes (2005), a prática da responsabilidade social vai além da ação filantrópica ou do apoio à comunidade; significa mudança de atitude, geração de valores para todos.

A atenção está nas relações organizacionais com seus diversos públicos. Internamente a Responsabilidade Social Corporativa busca contemplar e envolver os colaboradores. O intuito é motivar, investir no bem-estar e proporcionar conforto e segurança no ambiente de trabalho. Em contrapartida, desperta a lealdade, respeito e dedicação por parte dos funcionários. No âmbito externo a atuação concentra-se na mitigação das desigualdades sociais e exploração de recursos.

O presente artigo foi elaborado com base na percepção dos colaboradores internos de uma instituição financeira cooperativa referenciando-se através dos indicadores sociais do

Instituto Ethos - práticas de trabalho. Estruturado com o referencial teórico abordando o comportamento do consumidor, a percepção e o comportamento do colaborador interno, os conceitos de RSE e práticas conforme indicadores da dimensão social do Instituto Ethos, seguido dos métodos de alicerce da pesquisa, análises dos resultados e, por fim, as considerações finais.

O Instituto Ethos é uma organização do Terceiro Setor com o propósito de difundir nas empresas a gestão de negócios socialmente responsável, contribuindo para uma sociedade mais equilibrada.

1.1 Problema de pesquisa

Como os colaboradores internos percebem as práticas de responsabilidade social empresarial, baseado nos indicadores do tema práticas trabalhistas da dimensão social do Instituto Ethos, numa instituição financeira cooperativa em João Pessoa?

1.1 Objetivos

1.1.2 Objetivo geral

Analisar a percepção dos colaboradores internos sobre as práticas de responsabilidade social empresarial, baseado nos indicadores do tema práticas de trabalho da dimensão social do Instituto Ethos, de uma instituição financeira cooperativa em João Pessoa.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar o conceito da Responsabilidade Social Empresarial sob a ótica dos colaboradores internos de uma instituição financeira cooperativa em João Pessoa;
- Verificar a relevância dada às práticas de RSE, das práticas de trabalho da dimensão social proposta pelo Instituto Ethos, de uma instituição financeira cooperativa em João Pessoa por seus colaboradores internos para sua vida pessoal e profissional;
- Identificar as políticas de responsabilidade social empreendidas pela organização, referentes às práticas trabalhistas da dimensão social proposta pelo Instituto Ethos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Responsabilidade Social Empresarial

Dahslrud (2008 apud PEREIRA; PIRES; LEITE, 2015) assevera que o grande desafio para as empresas não é encontrar uma definição perfeita de RSE, mas entender como ela pode ser construída em um contexto específico e levando em consideração o desenvolvimento de estratégias de negócio da empresa. De acordo com a ISO 26000 (2010), a responsabilidade social empresarial se expressa pelo desejo e pelo propósito das organizações em incorporarem considerações socioambientais em seus processos decisórios e responsabilizar-se pelos impactos de suas decisões e atividades sociais e ambientais.

O Instituto Ethos (2013) define a responsabilidade social como uma forma de gestão que pode ser caracterizada pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com quais se relaciona, preservando recursos ambientais e culturais, respeitando a diversidade e promovendo a redução da desigualdade social.

Os estudos sobre a Responsabilidade Social Empresarial que possuem a visão econômica desenvolvida por Friedman enquadram-se na Teoria do Acionista. Tal teoria descarta ações sociais como inerentes às empresas para com a sociedade, sendo essas dever da prestação do serviço pelo Estado. Segundo ele, o comportamento social responsável estava na questão da geração dos lucros para os acionistas (FRIEDMAN, 1970).

Se a empresa está tendo lucro de dentro da lei é porque está produzindo um bem ou serviço socialmente importante e, com isso, ela pode remunerar os fatores de produção (capital e trabalho), gerando renda para a sociedade e impostos para o governo que, este sim, deve aplicá-los para resolver problemas sociais, uma vez que são indicados para isso (FRIEDMAN, 1970).

Outra corrente é a visão socioeconômica de Freeman, conhecida como Teoria dos Stakeholders, que aumenta a amplitude do comportamento social responsável e ético para todos os envolvidos com determinada empresa. A teoria defende o papel da organização na promoção do bem-estar da sociedade, com interesses amplos que transcende o lucro organizacional e a geração de empregos, mas sem ignora-los (FREEMAN, 1994). Os autores Barbieri e Cajazeira (2016) citam a classificação de Clarkson (1995) dos stakeholders pelo nível de influência em dois grupos: os primários que exercem influência direta na empresa,

formados basicamente por empregados, fornecedores, concorrentes e investidores. E o secundário, que não estão ligados diretamente às atividades econômicas, composto por governo e comunidade entre outros.

A vantagem competitiva é um dos possíveis efeitos proporcionados pela RSE, principalmente, em momentos de acirramento de mercado, maiores exigências e/ou conscientização dos consumidores na decisão de compra, discussões globais sobre sustentabilidade ambiental, social e econômica. Segundo Ashley (2002), as empresas com o comportamento social responsável transmitem orgulho para seus colaboradores trazendo harmonia no ambiente de trabalho e sustentabilidade nas estratégias.

2.1.1 Partes Interessadas

Fundamentado inicialmente na teoria socioeconômica de Freeman(1994), as organizações tem buscado um modelo de aplicação de Responsabilidade Social Empresarial que engloba as partes interessadas, ou seja, relacionamento ético com aqueles que são afetados e afetam as suas decisões gerencias. Segundo Oliveira (2008), as partes interessadas são os grupos de interesses com certa legitimidade que exercem influência junto às empresas, podem interferir diretamente na atuação destas, pressionando os diretores, acionistas e, sobretudo, o corpo gerencial.

Os autores Karkotli e Aragão (2008) preconizam a geração de valor para os agentes internos, que são os colaboradores, investidores e proprietários, como também, a geração de valor para os agentes externos, os consumidores, governo, fornecedores e concorrentes com a disponibilização de produtos ou serviços seguros para a sociedade. Melo Neto e Froes (1999) exaltam a influência da responsabilidade social interna na construção de um ambiente propício para o bem-estar, elevada produtividade e a motivação dos funcionários e seus dependentes. Outros pontos positivos são redução da rotatividade, maior comprometimento do funcionário para com a empresa e atração de talentos.

Cabe salientar que os empregados são responsáveis diretos no desempenho organizacional. As empresas tendem a vislumbrar o colaborador interno na perspectiva do resultado econômico. “A prática da responsabilidade social é uma poderosa arma para fortalecer a imagem corporativa [...] e maior comprometimento por parte dos funcionários, relação mais amistosa com a comunidade” (ARANTES et al., 2005, p. 132). O sucesso das

decisões estratégicas deve conduzir a criatividade, energia e os desejos dos membros da organização (ANDREWS, 2005).

2.1.2 Indicadores da Dimensão Social do Instituto Ethos

O Instituto Ethos é uma Oscip (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público) criada em 1988 por um grupo de empresários e executivos da iniciativa privada. É um polo de organização de conhecimento, troca de experiências e desenvolvimento de ferramentas para auxiliar as empresas a analisar suas práticas de gestão e aprofundar seu compromisso com a responsabilidade social e desenvolvimento sustentável. A sua missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade mais justa e sustentável (INSTITUTO ETHOS, 2013).

Segundo o Instituto Ethos (2013), os indicadores são instrumentos para incorporação da Sustentabilidade e Responsabilidade Social Empresarial nas estratégias de negócio. Apoiam a avaliação do quanto estão introduzidos no planejamento, políticas e processos embora não se proponha a reconhecer desempenho das organizações como sustentáveis ou responsáveis, os indicadores abrangem a dimensão Visão e Estratégia, Governança e Gestão, Social e Ambiental.

Neste estudo, selecionou-se analisar o tema Práticas de Trabalhos, da dimensão social, seus indicadores - Relação com Empregados (efetivos), Remuneração e Benefícios, Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e Condições de Trabalho, Comportamento frente a Demissões e Empregabilidade, Qualidade de Vida e Jornada de Trabalho com o foco no público interno (INSTITUTO ETHOS, 2013).

A ISO 26000 (2010), trata as práticas de trabalho na geração de empregos e, igualmente, os salários e outras remunerações pagas pelo trabalho realizado. A atividade laboral é fonte de desenvolvimento humano, oportuniza melhoria no padrão de vida e na sua ausência causam problemas sociais. Práticas de trabalho socialmente responsáveis são essenciais para justiça, estabilidade e civilidade.

Quadro 1: Indicadores do tema práticas trabalhistas da dimensão social do Instituto Ethos

Indicadores	Especificações
-------------	----------------

Relação com Empregados (Efetivos)	Crerios que orientem a organizaço socialmente responsvel na relaço com empregados de diferentes vnculos empregatcios e condiçoes similares de trabalho ao seu corpo funcional.
Remuneraço e Benefcios	Organizaçoes com prticas de RSE implementa polticas de remuneraço e benefcios que visem valorizar as competncias potenciais de seus empregados, considerando sua capacidade crescimento.
Compromisso com o Desenvolvimento Profissional	A empresa com comportamento social responsvel prioriza a significativa participaço nos momentos da vida profissional, oferecendo aos seus empregados treinamentos com vistas ao seu desenvolvimento, contribuindo com o legado que adquiriu ao longo da carreira.
Comportamento frente às demissões e empregabilidade	A empresa segue a legislaço brasileira relacionada a demissão e ao processo de aposentadoria. Medias impessoais de desligamento seguindo avaliaçoes tcnicas e comportamentais para a deciso.
Condiçoes de Trabalho, Qualidade de Vida e Jornada de Trabalho	Empresa socialmente responsvel adotam sempre, e em todas, circunstncias, padres de excelncia nas condiçoes do trabalho assegurando, desse modo, a qualidade de vida dos empregados.

Fonte: Adaptado a partir dos indicadores da dimensão social do Instituto Ethos (2013).

A Exame.com (2013) divulgou a pesquisa do Instituto de Ensino e Pesquisa Insper, conjunto com a Hays, as 150 melhores empresas para vocẽ trabalhar. Notou-se a que 20% dos candidatos estao interessados no valor do salrio, enquanto para 90% os recursos no financeiros sã relevantes. Benefcios de plano de saude, assistncia odontolgia, previdncia privada, horrio flexvel foram determinantes na avaliaço das organizaço. Na pesquisa citou o exemplo da empresa Google que permite o pai pode ficar em casa um ms, recebendo o salrio integralmente.

2.2 Comportamento do Consumidor

A tpica visao empresarial em meados da dcada de 1960 era voltada, basicamente, aos acionistas em relaço ao desempenho da organizaço e ao fator econmico-financeiro. De acordo com Oliveira (2008), o desempenho econmico-financeiro era o principal objetivo nas visoes tradicionais. Entretanto, surge o interesse de diversos grupos da sociedade no desempenho social e ambiental da empresa, em que o consumidor e parte interessada no negcio da organizaço, juntamente com o fornecedor, o empregado, a comunidade, o sindicato, o concorrente e governo. A importncia da incorporao da Responsabilidade

Social Empresarial na estratégia de negócio de algumas organizações advém do aumento da competitividade no mercado e na democratização do acesso à informação da sociedade, que tem passado a exigir respeito, transparência e ética nas suas ações.

Segundo Kotler (2005, p. 105), “conceitualmente, o comportamento do consumidor é a maneira como pessoas, grupos e organizações, selecionam, compram, usam e descartam produtos e serviços, ideias ou experiências para satisfazer suas necessidades”. O marketing organizacional deve usufruir de tal conhecimento para alcançar seu público-alvo e influenciar no seu processo de decisão de compra.

As organizações buscam intensamente entender as motivações de compra dos clientes. Será que os consumidores levam em consideração a RSE no processo de decisão de compra? Ou o preço, a marca, o status são mais relevantes? De acordo com Leite, Pereira e Pires (2015), a disposição dos consumidores depende das suas expectativas e da importância percebida frente ao comportamento ético.

Pesquisa realizada pelos Institutos Akatu e Ethos (2010), sobre a percepção dos consumidores, evidencia que os brasileiros buscam se informar pela TV e Internet, em que os mais conscientes, em proporção de 1 em cada 3 consumidores, procuram informações ativamente sobre RSE e sustentabilidade. Segundo Daineze (2005), em decorrência do tempo, a consciência do poder de influência e mobilização sobre as organizações ampliam, juntamente com o processo de consumo.

Os consumidores internos e externos, ambos priorizam nas empresas o cumprimento das leis, fazer o que é justo e correto e ações filantrópicas. De acordo com Barbieri e Cajazeiras (2016), a sociedade adquiriu novos valores capazes de orientar os negócios organizacionais, como a busca da qualidade de vida, valorização do ser humano e o respeito ao meio ambiente. Na próxima seção, será esclarecido de forma mais detalhada o comportamento do consumidor interno, isto é, o empregado e colaborador interno.

2.2.1 Comportamento do Consumidor Interno/Empregado

Dentre o relacionamento com os stakeholders, o empregado está no grupo de interesse. Inclusive, a relação entre empresa e empregado, tratando das questões legais, trabalhistas é considerada como base de avaliação para o cumprimento da RSE, caso contrário, pode deixar

de ser socialmente responsável. “Na parte social e trabalhista, uma empresa que trata bem os empregados e suas famílias gera um ambiente que motiva e aumenta a produtividade” (OLIVEIRA, 2008, p. 8). É a importância da prática do comportamento social responsável que reflete no ambiente interno da organização.

De acordo com Daineze (2005), o relacionamento com os funcionários engloba uma série de questões morais, como relações hierárquicas, políticas de privacidade, conflitos de interesses, atividades paralelas, informações confidenciais e privilegiadas. A gestão das organizações deve nortear suas ações em parâmetros éticos e transparentes.

A empresa socialmente responsável não se limita a respeitar os direitos dos trabalhadores, consolidados na legislação trabalhista e nos padrões da Organização Internacional do Trabalho (OIT), ainda que esse seja o pressuposto indispensável. A empresa deve ir além e investir no desenvolvimento pessoal e profissional de seus empregados, bem como na melhoria das condições de trabalho e no estreitamento de suas relações com os empregados (GOMES, 2005, p. 49).

A Escola das Relações Humanas e a Escola Comportamentalista evidenciam que as organizações são formadas por um sistema social. Estas escolas analisaram o indivíduo a nível individual através das necessidades, emoções e seu comportamento em grupo. Segundo Maximiano (2010), o sistema social exerce maior ou igual influência no desempenho organizacional do que seu sistema técnico, formado pelas máquinas, tecnologia, normas e procedimentos. Os estudos de Hawthorne, a Administração Comportamentalista de Simon e a Teoria da Motivação buscaram valorizar o colaborador como ser humano, assim como também deve ser compreendido nas estratégias de Responsabilidade Social que contemplam o ambiente interno da organização.

2.2.2 Percepção do Consumidor/Colaborador Interno

A cultura organizacional constituída de valores, comportamentos, normas, diretrizes é uma forma de disseminar aos colaboradores internos o compromisso da empresa com a temática da Responsabilidade Social Empresarial. De acordo com Ferreira, Fortuna e Tachiwaza (2006), as organizações se preocupam em aferir periodicamente o seu “clima”, abordando crença e valores, relações interpessoais, salários e benefícios com o intuito de avaliar o impacto no resultado. Portanto, é interessante que os pressupostos da RSE estejam

alinhados com a cultura da organização para serem identificados pelos empregados e percebidos no dia a dia de trabalho.

Com efeito, Almeida et al. (2014) afirmam que sair do papel de filantropia é um avanço, mas para chegar ao ponto da afirmação de valores ainda há uma longa caminhada. Isso demonstra a necessidade de constante evolução e amadurecimento da dinâmica da RSE com o público interno para sua aplicação na prática. Isso significa uma nova postura empresarial se tratando do comportamento empresarial com responsabilidade social. As ações, os projetos de RSE por obrigação, precisam contemplar o ambiente interno da organização.

De acordo com Gomes (2005), os empregados de uma empresa cidadã sentem-se estimulados a desempenhar pleno papel de cidadão, desenvolvendo suas capacidades e tomada de decisão. Se a empresa na qual o indivíduo trabalha oferece creche, assistência médica e outros benefícios, as preocupações reduzem, em consequência tendem a trabalhar com mais vigor na empresa. “O retorno de tais ações é a dedicação, o empenho e a lealdade dos colaboradores da empresa” (ARANTES et al., 2005, p. 132).

Souza e Laros (2010, apud ABREU et al., 2016) estudaram o impacto da RSC na satisfação do trabalho, com amostra de pesquisa foi de 5.990 trabalhadores e 103 indústrias do Brasil. O resultado demonstrou que as ações de RSC em saúde, gestão, educação e ações sociais exercem significativa influência no nível de satisfação no trabalho.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A investigação ocorreu junto aos colaboradores internos de uma Instituição Financeira Cooperativa de João Pessoa com intuito de analisar a percepção sobre as práticas trabalhistas de Responsabilidade Social Empresarial, de acordo com os Indicadores Ethos da Dimensão Social. A pesquisa permitiu conhecer novos fatos por procedimento reflexivo e crítico, voltado para solução de problemas com processos metodológicos científicos (RAMPAZZO, 2015).

O estudo teve caráter descritivo com abordagem quantitativa. Segundo Rampazzo (2015), a pesquisa descritiva observa, registra, analisa os fenômenos sem manipulá-los e sem interferência do pesquisador. O método quantitativo é introduzido em estudos descritivos, a princípio, com intenção de garantir a precisão na coleta dos dados, interpretações e análise, proporcionando segurança quanto às inferências (RICHARDSON, 1999).

Os colaboradores efetivos (não terceirizados e prestadores de serviços) da agência sede da Instituição Financeira Cooperativa, cuja população corresponde a 73 empregados, foram sujeitos da pesquisa. Deste total, 40 compuseram a amostra não estatística por conveniência. Lakatos e Marconi (2003) dizem que a amostra é uma quantidade convenientemente selecionada do universo. A ferramenta de coleta de dados primários foi o questionário semiestruturado na busca de contemplar os objetivos específicos com fundamento nas obras citadas no referencial teórico. O questionário é composto por questões articuladas no intuito de levantar informações dos sujeitos e avaliar a manifestação dos mesmos sobre o assunto em discussão (SEVERINO, 2007). No instrumento utilizado, fez-se uso de questões com escala de conhecimento e de importância, como também questões de múltipla escolha e uma aberta.

Antes da aplicação do questionário, o Gerente Administrativo da Instituição Financeira Cooperativa listou quais ações dentre todas que o Instituto Ethos enumera a empresa efetivamente pratica, para constar no instrumento aquelas que eram disponibilizadas aos sujeitos da pesquisa.

Realizou-se levantamento bibliográfico com autores expondo os conceitos, a importância e as teorias construídas ao longo do tempo sobre a RSE, os tipos de consumidores internos e externos e seu comportamento, decorrendo de fontes secundárias como livros, artigos científicos, revistas online e sites.

O questionário foi aplicado no segundo semestre de 2018, de agosto a setembro, de forma pessoal e via Google Docs. A estratégia foi pela abordagem no próprio ambiente de trabalho em momento de intervalo ou por envio de e-mail, respeitando a disponibilidade de cada entrevistado. O Google Docs permite a extração das respostas para alcançar uma melhor interpretação dos colaboradores a respeito da pesquisa.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados encontrados no estudo são consequência dos procedimentos metodológicos explicitado anteriormente e do referencial teórico. A pesquisa captou 40 respondentes constatando suas percepções das práticas trabalhistas, de acordo com os indicadores da dimensão social do Instituto Ethos, enquadradas nas rotinas da empresa.

4.1 Análise Geral

O questionário proporcionou evidenciar a opinião dos colaboradores internos sobre a Responsabilidade Social Empresarial e avaliar o conhecimento em relação às práticas trabalhistas executadas pela organização, bem como a importância dada a cada item e a citação dos principais pontos de oportunidades de melhorias na Instituição Financeira Cooperativa.

4.2 Análise da opinião sobre a responsabilidade social empresarial

Observa-se no Quadro 2 que os colaboradores da Instituição têm uma diversificada opinião tratando da definição sobre a RSE. As afirmativas ressaltaram a Responsabilidade Social Empresarial com o propósito filantrópico sendo considerado por 25,5% e o lado socioambiental, com 22,2% das respostas. Nas afirmativas, que tangem ao aspecto ambiental e ao lucro alinhado com a minimização de impactos negativos, houve concordância, respectivamente por 19,9% e 11,1% dos pesquisados.

Quadro 2: Definição de responsabilidade social empresarial

Resposta	Quantidade
Ação voluntária para a comunidade em nível de saúde, educacional, assistencial contribuindo para uma sociedade mais justa.	25,5%
Contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade igualitária e um meio ambiente limpo.	22,2%
Compromisso com o bem-estar dos colaboradores internos e sua rede de relacionamento externo.	21,3%
Preservação e conservação dos recursos naturais visando gerações futuras.	19,9%
Promover a obtenção de lucros organizacionais alinhados com a minimização de impactos negativos das atividades empresarias.	11,1%

Fonte: Pesquisa direta (2018).

Os colaboradores internos compreendem a Responsabilidade Social Empresarial como fator externo por ações sociais para a comunidade, a preservação do meio ambiente. Há os que indicaram desconsiderar o próprio ambiente interno, exceto os 21,3% que responderam no sentido de concordância com a Teoria do Stakeholders, pensamento de Freeman (1994), afirmando haver responsabilidade também com os funcionários.

4.2.1 Análise dos Indicadores do Instituto Ethos

O instrumento do Instituto Ethos sobre práticas trabalhistas abrange um maior número de perguntas incluindo terceirizados, temporários ou parciais. O foco do presente estudo está nos colaboradores efetivos, ou seja, os não terceirizados e prestadores de serviço.

Quadro 3: Relação com Empregados (efetivos)

Grau de Conhecimento	1	2	3	4	5
Solucionar pendências legais trabalhistas	4,6%	9,4%	19,8%	32,2%	33%
Ouvidoria para condições de trabalhos	16,1%	12,9%	12,5%	34,3%	24,2%
Políticas e procedimentos formais das relações trabalhistas	2,6%	8,4%	19,1%	34,2%	35,7%
Grau de Importância	1	2	3	4	5
Solucionar pendências legais trabalhistas	0%	0%	0%	32%	68%
Ouvidoria para condições de trabalhos	0%	0%	7%	43%	50%
Políticas e procedimentos formais das relações trabalhistas	0%	0%	5%	30%	65%

Fonte: Pesquisa direta (2018).

Podemos notar no Quadro 3 que os funcionários acreditam ser relevantes os quesitos de solução de pendências legais trabalhistas, canal de fácil acesso para sugestões opiniões e reclamações das condições de trabalho e formalização das relações de trabalho, o resultado teve a concentração em importante parcialmente e totalmente.

No que diz respeito ao conhecimento, percebe-se que falta comunicação interna, especificamente no item da ouvidoria que alcançou uma porcentagem de 16,1% e 12,9% no desconhecimento dos colaboradores, exigindo uma solução devido à importância considerada pelos respondentes. A transparência com os envolvidos nas atividades é um dos pilares da RSE. A transparência é prover as partes interessadas com informações claras, objetivas e acessíveis a dados e fatos que possam afeta-los (ISO 26000, 2010).

Quadro 4: Remuneração e Benefícios

Grau de Conhecimento	1	2	3	4	5
Obrigações legais para pagamento de salários e	0%	5,8%	13,1%	46,8%	34,3%

benefícios					
Seguro de vida, plano de saúde aos empregados	0%	0%	5,1%	40,2%	54,7%
Benefícios para dependentes em plano de saúde	0%	0%	15,5%	44,4%	40,1%
Políticas adotadas de remuneração	16,3%	19,5%	8,6%	28,4%	27,2%
Grau de Importância	1	2	3	4	5
Obrigações legais para pagamento de salários e benefícios	0%	0%	0%	17,6%	82,4%
Seguro de vida, plano de saúde aos empregados	0%	0%	0%	47,1%	52,9%
Benefícios para dependentes em plano de saúde.	0%	0%	4,8%	45,1%	50,1%
Políticas adotadas de remuneração.	0%	0%	0%	49,4%	51,6%

Fonte: Pesquisa direta (2018).

O Quadro 4 expõe o resultado do conhecimento por parte dos colaboradores em torno do assunto remuneração e benefício. Com destaque para seguro de vida, plano de saúde aos empregados e dependentes, os índices desses itens demonstram a clareza da organização na informação repassada para eles. A política adotada de remuneração está com percentual alto no desconhecimento dos critérios de definição do salário. Isto demonstra ir ao contrário da recomendação do Instituto Ethos para os trabalhadores estabelecerem seus representantes para participação da formulação de políticas de remuneração e benefícios, desenvolvimento profissional e mobilidade interna (INSTITUTO ETHOS, 2013). No entanto, a empresa possui políticas, mas parte dos empregados é que não sabe. Isso aparenta ser uma deficiência da organização que pode ser resolvida através de cartilhas internas, quadro de avisos e flexibilidade de participação dos empregados.

Quadro 5: Compromisso com o Desenvolvimento Profissional

Grau de Conhecimento	1	2	3	4	5
Treinamentos básicos para as operações	4,3%	4,7%	12,2%	43,4%	35,4%
Contratação seguindo a lei de aprendizagem	7,1%	10,5%	11,3%	32,6%	38,5%
Capacitação necessária para função designada	0%	0%	14,5%	39,6%	45,9%
Incentivos a cursos externos com bolsa	0%	0%	0%	41,8%	60,2%
Grau de Importância	1	2	3	4	5
Treinamentos básicos para as operações	0%	0%	0%	5,3%	74,7%
Contratação seguindo a lei de aprendizagem	0%	0%	0%	46,5%	53,5%
Capacitação necessária para função designada	0%	0%	0%	47,9%	52,1%
Incentivos a cursos externos com bolsa	0%	0%	10%	38,2%	51,8%

Fonte: Pesquisa direta (2018).

Em conformidade com o quadro 5, os colaboradores acreditam na importância do treinamento para o seu dia a dia nas atividades, assim como na oportunidade da inserção no mercado dos mais novos por meio do programa Aprendiz Legal. Nas perguntas selecionadas sobre o tema atingiram 100% somando pouco e muito importante, exceto incentivos a cursos externos, que pontou com 10% como indiferente. Na questão do conhecimento, os pesquisados são conscientes em maior proporção como evidencia o resultado da pesquisa. A Instituição demonstra a preocupação em oferecer o treinamento e capacitação para o desempenho da função, principalmente, a cursos externos que engrandecem pessoal e profissionalmente. Essas ações permitem ao colaborador saber seu papel dentro da organização, saber que existem oportunidades para geração do conhecimento, podendo gerar motivação, maior produtividade e outras competências.

Quadro 6: Comportamento frente a Demissões e Empregabilidade

Grau de Conhecimento	1	2	3	4	5
Processos legais para demissão e aposentadoria	5,3%	8,6%	18,1%	22,9%	45,1%
Decisões de demissão com base em competência	13,8%	10,5%	35,3%	22,1%	18,3%
Grau de Importância	1	2	3	4	5
Processos legais para demissão e aposentadoria	0%	0%	0%	55,7%	44,3%
Decisões de demissão com base em competência	0%	0%	0%	7,2%	92,8%

Fonte: Pesquisa direta (2018).

O Instituto Ethos (2013) aconselha as organizações seguir a legislação em vigor e fornecer orientações em relação aos procedimentos demissionais necessários. Os trabalhadores da Instituição Financeira Cooperativa conhecem a existência dos processos legais nas decisões de demissão e aposentadoria. Quando tratam das demissões com base em competência os percentuais são favoráveis ao desconhecimento pelos colaboradores. A opção “nem desconheço nem conheço” alcançou 35,3% “desconhece parcialmente e totalmente” somados são 24,3%. Dessa forma ultrapassa a metade da amostra. Abre-se uma interrogação se o processo de demissão passa pela avaliação profissional e impessoal.

Quadro 7: Condições de Trabalho, Qualidade de Vida e Jornada de Trabalho

Grau de Conhecimento	1	2	3	4	5
Respeito à jornada de trabalho	0%	0%	25,8%	40,4%	33,8%

Políticas estabelecidas e divulgadas para aplicação de horas extras	0%	0%	10,8%	45,5%	43,7%
Grau de Importância	1	2	3	4	5
Respeito à jornada de trabalho	0%	0%	1,8%	45,6%	52,6%
Políticas estabelecidas e divulgadas para aplicação de horas extras	0%	0%	3,6%	47,7%	48,7%

Fonte: Pesquisa Direta (2018).

Na Instituição Financeira Cooperativa, de acordo com os dados apresentados no quadro 7, ocorre o respeito à jornada de trabalho e à divulgação quanto à aplicação das horas extras. Os autores Cabral e Cruz (2011) citam que a responsabilidade social com os empregados infere no reconhecimento não somente no capital humano, mas também da humanidade de quem trabalha na organização e que ser considerado, valorizado e motivado. Na avaliação da relevância, o cenário é o mesmo dos outros indicadores, os pesquisados reconhecem que os itens expostos em todo questionário são basilares para um ambiente de trabalho de respeito, ético e transparente.

4.2.1 Avaliação das Práticas Trabalhistas e Oportunidades de Melhoria

A interpretação dos dados expostos no Quadro 8 apresenta uma concordância que as ações trabalhistas são avaliadas em boas por 68,5% da amostra da pesquisa e 20,2% consideraram ótimas. Com isso, vemos para organização como um cenário positivo em torno das relações para com os seus colaboradores internos.

Quadro 8: Avaliação das Práticas Trabalhistas

Na sua opinião, as ações da Instituição Bancária Cooperativa quanto à Responsabilidade Social Empresarial nas práticas de trabalho são:	Respostas
Péssimas	0%
Ruins	0%
Regulares	11,3%
Boas	68,5%
Ótimas	20,2%

Fonte: Pesquisa direta (2018).

No que tange as oportunidades de melhoria nas práticas de trabalho, as respostas expuseram as opiniões de maneira construtiva dando ideias proveitosas que, se aplicadas, poderão gerar benefícios mútuos para empresa e colaborador.

“ Existe um calendário específico de apoio a comunidade. Mais ainda acredito que a empresa poderia estimular o aumento dessas ações com a iniciativa do colaborador. E outro ponto é a preparação do empregado para executar a tarefa, pois em alguns momentos fica uma lacuna aberta e incompreensível no decorrer do processo (Entrevistado 8).

Outras propostas estão ligadas a fatores estruturais e relacionais como a finalização do espaço de estudo para os funcionários que cursam o ensino superior à noite e utilizam o tempo de horário de intervalo para estudar e melhora na integração/acolhimento dos novos colaboradores admitidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

O comportamento social responsável é fundamental no mundo dos negócios, os investidores, os clientes, os fornecedores, os concorrentes, os colaboradores e os demais interessados têm exigido cada vez mais o cumprimento dos requisitos da Responsabilidade Social Empresarial. Na Instituição Financeira Cooperativa analisada existe um cronograma com data específicas de auxílio à comunidade, o apoio a eventos das organizações do Terceiro Setor e educação financeira para os cooperadores fazerem o uso do dinheiro de forma inteligente, ou seja, é perceptível para o ambiente externo.

O objetivo foi analisar o ambiente interno, a percepção dos colaboradores sob as práticas de trabalho da organização. Cabe salientar que os indicadores do Instituto Ethos são mais profundos e abrangentes em relação ao tratamento com os empregados, mas optou-se por considerar os indicadores que estão dentro da realidade e no dia a dia da organização pesquisada.

A pesquisa aplicada expõe assimilação dos respondentes em torno do tema. Na opinião de parte dos colaboradores, a RSE é limitada ao ambiente externo, ou seja, é a filantropia ou as questões ambientais que definem a responsabilidade social. No entanto, uma parte inferior a 22% do total da amostra consegue compreender que a Responsabilidade Social

Empresarial se estende internamente, paralelo com a Teoria do Stakeholders. No quesito importância, de acordo com o resultado apresentado, evidencia-se que os colaboradores internos valorizam as práticas de trabalho, com isso, espera-se que eles cobrem à ética e transparência do empregador nas relações de trabalho de forma rigorosa.

O panorama geral do estudo foi positivo para a cooperativa. Demonstra que os colaboradores conhecem as práticas trabalhistas desenvolvidas na organização, principalmente, os itens compromisso com o desenvolvimento profissional e as condições de trabalho, qualidade de vida e jornada de trabalho. As críticas estão pautadas no desconhecimento da ouvidoria e a política adotada de remuneração, pois o percentual alto sobressai nas respostas. É um ponto de análise na empresa para desencadear medidas propondo solução para os problemas que inibem o conhecimento do empregado. Pode ser por meio de divulgação e convites de participação das discussões que tratam do assunto.

Outra questão que precisa ser considerada é que a dimensão social é composta por 6 indicadores dando maior respaldo na avaliação da empresa no cumprimento do tema, mas devido às circunstâncias de enquadramento para realidade da pesquisa e vivenciada na organização, reduziu-se para quatro itens, por exemplo, saúde e segurança do empregado não foi avaliado. Podemos considerar como oportunidade de melhoria ampliar as ações que abarquem toda a dimensão.

Por fim sugerimos um novo estudo do assunto que contemple o número total de empregados e de todas as agências existentes da Instituição Financeira Cooperativa para um resultado mais amplo e que possibilite o crescimento da organização.

REFERÊNCIAS

- ABNT NBR ISO 26000. **Diretrizes sobre responsabilidade social**. Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/iso26000.asp>. Acesso em: 26 jul 2018.
- ABREU, Mônica Cavalcanti Sá, et al. **Percepção de responsabilidade social e satisfação no trabalho**: um estudo em empresas brasileiras. Revista de Gestão, São Paulo, p. 306-315, mar/set., 2016.
- ARANTES, Elaine Cristina et al. A responsabilidade corporativa e sua influência na percepção e na decisão do consumidor. In.: **Responsabilidade Social nas Empresas – A contribuição das universidades**. Prêmio Ethos e Valor. Volume 3. São Paulo, SP. Editora Petrópolis, 2005. P. 121-161.
- ASHLEY, P.A. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.
- BARBIERI, J. C; CAJAZEIRAS, J. E. R. **Responsabilidade Social Empresarial e Empresa Sustentável**: da teoria a prática. São Paulo: Saraiva, 2016.
- BITTENCOURT, Epaminondas; CARRIERI, Alexandre. **Responsabilidade Social**: ideologia, poder, e discurso na lógica empresarial. Revista Administração de Empresas, São Paulo, v. 45, edição especial, p. 10-22, set./dez., 2005.
- CABRAL, Augusto C. A., CRUZ, Francisco J. A. **Relações entre Responsabilidade Social Interna e Comprometimento Organizacional**: um estudo em empresas prestadoras de serviço. Anais XXXV Encontro da Anpad. Rio de Janeiro. p. 2-17, set., 2011.
- DAINEZE, Marina do Amaral. Códigos de ética empresarial e as relações da organização com seus públicos. In.: **Responsabilidade Social nas Empresas – A contribuição das universidades**. Prêmio Ethos e Valor. Volume 3. São Paulo, SP. Editora Petrópolis, 2005. P. 77-114.
- EXAME.COM. **Benefícios fazem a diferença nas 150 melhores empresas**. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/carreira/um-pedaco-do-paraiso/>. Acesso em: 18 set. 2018.
- FERREIRA, Victor; FORTUNA, Antônio; TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão com Pessoas**: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 5 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- FREEMAN, Edward R. The Politics of Stakeholder Theory: Some Future Directions. **Business Ethics Quarterly**, v.4 p. 409-422, 1994.

FRIEDMAN, Milton. “The Social Responsibility of Business Is to Increase Its Profits,”. **New York Times Magazine**, September 13, 1970.

GOMES, Karideny N. M. Responsabilidade Social nas Empresas: uma nova postura empresarial – o caso CST. In.: **Responsabilidade Social nas Empresas – A contribuição das universidades**. Prêmio Ethos e Valor. Volume 3. São Paulo, SP. Editora Petrópolis, 2005. P. 35-72.

ANDREWS, Kenneth R. Ética na prática. In: **Ética e responsabilidade social nas empresas**. SERRA, Afonso Celso da Cunha (Trad). 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005, p.61-75. (Harvard Business Review).

INSTITUTO AKATU. **Responsabilidade Social das Empresas: percepção do consumidor brasileiro**, 2010, disponível em: www.akatu.org.br/wp-content/uploads/2017/04/10_12_13_RSEpesquisa2010_pdf.pdf, acesso em: 17 mai. 2018.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. **Indicadores Ethos para negócios sustentáveis e responsáveis**. São Paulo, 2013, Disponível em: <https://www3.ethos.org.br/cedoc/glossario-indicadores-ethos/> >. Acesso em: 25/07/2018.

KARKOTLI, Gilson; ARAGÃO, Sueli Duarte. **Responsabilidade Social: uma contribuição à gestão transformadora das organizações**. 3 ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

KOTLER, Philip. **Marketing Essencial: conceitos, estratégias e casos**. 2. ed, São Paulo: Pearson Education, 2005.

OLIVEIRA, José Antonio Puppim de, **Empresas na Sociedade: sustentabilidade e responsabilidade social**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

PEREIRA, Matheus; PIRES, Claudia; LEITE, Rosamaria. **Os elementos da Responsabilidade Social Empresarial e sua relevância para o Consumidor**. Revista de Gestão Social e Ambiental - RGSA, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 38-52, mai./ago., 2015.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teorial Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MELO NETO, F.P; FROES, C. **Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação. 8. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2015.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

APÊNDICE

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO – DA

Modelo do Questionário

Esta pesquisa faz parte do processo de elaboração do trabalho monográfico exigido pelo Departamento de Ciências Sociais Aplicadas, para a obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresa, em cumprimento às exigências do Conselho Federal de Educação – C.F.E, 307/66, Portaria Ministerial nº 159/65 e Decreto nº 87.497/82 que regulamenta a Lei nº 649/77 da Resolução Interna da UFPB.

Assim sendo, gostaria de solicitar a (o) Senhor (a) o comprometimento e a fidedignidade nas respostas, haja vista que o trabalho final, dependerá da veracidade transmitida por Vossa Senhoria.

A aplicação do questionário será voltada para os colaboradores internos da Instituição Financeira Cooperativa. Desde já agradeço sua colaboração.

1. Na sua opinião, qual afirmação abaixo melhor define Responsabilidade Social Empresarial?
 - () Ações voluntárias para a comunidade em nível de saúde, educacional, assistencial contribuindo para uma sociedade mais justas.
 - () Contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade igualitária e um meio ambiente limpo.
 - () Compromisso com o bem-estar dos colaboradores internos e sua rede de relacionamento externo.
 - () Preservação e conservação dos recursos visando gerações futuras.
 - () Promover a obtenção de lucros organizacionais alinhados com a minimização de impactos negativos das atividades empresarias.

1 – Desconheço totalmente		2 – Desconheço parcialmente		3 – Nem conheço, nem desconheço			4 – Conheço parcialmente		5 – Conheço totalmente	
02	Medidas necessárias para solucionar pendências em relação à legislação trabalhistas.	1	2	3	4	5				
03	Canal de fácil acesso, com mecanismos para receber e encaminhar sugestões, opiniões e reclamações relativas às condições de trabalho.	1	2	3	4	5				
04	Políticas e procedimentos formalizados sobre as relações de trabalho (contrato, benefícios, direitos e deveres).	1	2	3	4	5				
05	Cumprimento das obrigações trabalhistas no que se refere ao pagamento de salários e benefícios.	1	2	3	4	5				
06	Seguir a legislação em vigor relacionada às demissões e aos processos de aposentadoria.	1	2	3	4	5				
07	Avaliações baseadas em competência para tomada de decisão sobre demissão.	1	2	3	4	5				
08	Seguro de vida, plano de saúde ou outros benefícios securitários aos seus empregados.	1	2	3	4	5				
09	Benefícios que abrangem os familiares, como participação em plano de saúde.	1	2	3	4	5				
10	Políticas adotadas de remuneração.	1	2	3	4	5				
11	Treinamentos básicos para realização de suas operações.	1	2	3	4	5				
12	Contratação de aprendizes seguindo a Lei de Aprendizagem.	1	2	3	4	5				
13	Capacitação necessária para função designada.	1	2	3	4	5				
14	Incentivos a cursos externos por meio de concessão de bolsas ou de tempo de trabalho.	1	2	3	4	5				
15	Respeito às horas da jornada de trabalho dos empregados	1	2	3	4	5				
16	Políticas estabelecidas e divulgadas para realização de horas extras ou aplicação do banco de horas.	1	2	3	4	5				

Responda a esta parte considerando sua opinião sobre as afirmativas a seguir, que sua empregadora IFC promove como práticas trabalhistas, marcando o número que corresponda ao seu grau de importância

1 – Não é importante		2 – Pouco importante		3 – Indiferente		4 – Muito importante		5 – Extremamente importante	
17	Medidas necessárias para solucionar pendências em relação à legislação trabalhistas.	1	2	3	4	5			
18	Canal de fácil acesso, com mecanismos para receber e encaminhar sugestões, opiniões e reclamações relativas às condições de trabalho.	1	2	3	4	5			
19	Políticas e procedimentos formalizados sobre as relações de trabalho (contrato, benefícios, direitos e deveres).	1	2	3	4	5			
20	Cumprimento das obrigações trabalhistas no que se refere ao pagamento de salários e benefícios.	1	2	3	4	5			
21	Seguir a legislação em vigor relacionada às demissões e aos processos de aposentadoria.	1	2	3	4	5			
22	Avaliações baseadas em competência para tomada de decisão sobre demissão.	1	2	3	4	5			
23	Seguro de vida, plano de saúde ou outros benefícios securitários aos seus empregados.	1	2	3	4	5			
24	Benefícios que abrangem os familiares, como participação em plano de saúde.	1	2	3	4	5			
25	Políticas adotadas de remuneração.	1	2	3	4	5			
26	Treinamentos básicos para realização de suas operações.	1	2	3	4	5			
27	Contratação de aprendizes seguindo a Lei de Aprendizagem.	1	2	3	4	5			
28	Capacitação necessária para função designada.	1	2	3	4	5			
29	Incentivos a cursos externos por meio de concessão de bolsas ou de tempo de trabalho.	1	2	3	4	5			
30	Respeito às horas da jornada de trabalho dos empregados	1	2	3	4	5			
31	Políticas estabelecidas e divulgadas para realização de horas extras ou aplicação do banco de horas.	1	2	3	4	5			

32- Na sua opinião, as ações da Instituição Bancária Cooperativa quanto à Responsabilidade Social Empresarial nas práticas de trabalho são:

() Péssimas () Ruins () Regulares () Boas () Ótimas

33 – Na sua opinião, como a instituição financeira cooperativa em que trabalha poderia melhorar em suas práticas trabalhistas de responsabilidade social?

Obrigado pela colaboração!